

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama Candra Y. 2003. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta Universitas Indonesia.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arietta R. 2011. Analisis Waktu Tunggu Pasien Di Departemen Gigi Dan Mulut RSPAD Gatot Soebroto DITKESAD. [Thesis]. Jakarta : Universitas Indonesia.
- Azwar. 2010. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Boulding W. 2011. Relationship Between Patient Satisfaction With Inpatient Care and Hospital Readmission Within 30 Days. *The American Journal of Managed Care*. Vol.17. No. 1. Januari 2011: 41-48.
- Community Health Center of Batu Putih. 2011. *Menjaga Mutu Pelayanan (Quality Assurance)*. Diakses : 10 Januari 2015.<https://puskesmasbatuputihberau.wordpress.com/2011/12/11/menja-ga-mutu-pelayanan-kesehatan-quality-assurance/>
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2007. *Standart Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta : Author.
- Dharmanti I. 2003. *Analisa Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan di Rekam Medik Rawat Jalan*. [Penelitian Ilmiah]. Surabaya : UNAIR.
- Dhianingtyas, Yunita. 2006. Resiko Obesitas, Kebiasaan Merokok, dan Konsumsi Garam Terhadap Kejadian Hipertensi Pada Usia Produktif. *The Indonesian Journal of Public Health*. Vol 2 . No 3. Juni 2006: 12-29.
- Febriyanti DH. 2013. *Deskripsi Faktor-faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pendaftaran di TPPRJ RSUD Tugurejo Semarang Tahun 2013*. [Skripsi]. Semarang : Universitas Dian Nuswantoro.
- Gunarsa Singgih. 2008. *Psikologi Perawatan*. Jakarta : Gunung Mulia.
- Hariato. 2005. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Apotek Kopkar Rumah Sakit Budi Asih Jakarta. *Majalah Ilmu Kefarmasian*. Vol.II. No. 1. April. 2005:12-21.

Hartinah D. 2011. Tingkat Kepuasan Pelayanan Pasien Tentang Waktu Tunggu di Poliklinik Asy Syifa Kudus Tahun 2008. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*. Vol.2. No.1. 2011: 48-58.

Hasan. 2014. *Hubungan Waiting Times / Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Mata pada Instalasi Rawat Jalan di RSUD Tarakan provinsi Kalimantan Timur tahun 2013*. [Skripsi]. Makassar : UNHAS.

Heryanto, D. Anwar Musadad dan Freddy M Komalig. 2004. Riwayat Pengobatan Penderita TB Paru Meninggal di Kabupaten Bandung. *Jurnal Ekologi Kesehatan*. Vol. 3. No. 1. April 2004 : 1-6.

Hermawan A. 2011. Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Masyarakat Berobat Di Puskesmas Kecamatan Buayan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*. Vol. II. No 2. Juni. 2011: 91-100.

Hidayat, A. 2007. *Metode Penelitian Keperawatan dan Tehnik Analisa Data*. Jakarta: Salemba Medika.

Husin Lenawaty. 2004. *Hubungan Persepsi Jarak Ke Puskesmas Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan BP Umum Puskesmas di Kota Palembang Tahun 2014*. Depok : Universitas Indonesia

Kartikasari D. 2009. *Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Anak dan Bersalin Prima Husada Waru Sidoarjo*. [Skripsi]. Surabaya : UPN Veteran.

Khairani Laila. 2011. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Pasaman Barat*. [Thesis]. Padang : UNAND

Kristiono R.S. 2013. Faktoe-faktor Yang Berhubungan Dengan Pola Pencarian Pengobatan Pelayanan Kesehatan Alternatif Suspect Tuberculosis di Komunitas. *Jurnal KESMAS*. Vol VII. No. 2. September 2013: 55-112.

Kurniawan F. 2012. *Kecepatan Waktu Pelayanan Rumah Sakit Brepengaruh Terhadap Kepuasan Pasien*. [KTI]. Kediri : STIKes RS Baptis Kediri.

Kotler Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Jilid1*. Jakarta : Gramedia.

Menteri Kesehatan RI Nomor 129. 2008. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta : Menteri Kesehatan Republik Indonesia

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. 2004. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. Jakarta.

- Mukhtiar Mulyadi. 2004. *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan RS Internasional Bintaro*. [Thesis]. Jakarta : Universitas Indonesia.
- Muninjaya A.A.G. 2004. *Manajemen Kesehatan Edisi II*. Jakarta : EGC.
- Nofiana H. 2011. *Hubungan Antara Mutu Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar*. [Tugas Akhir]. Karanganyar : APIKES Mitra Husada.
- Notoatmodjo S. 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pemerintah Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Jakarta.
- Prastiwi EN. 2008. Hubungan Kepuasan Pasien Bayar dengan Minat Kunjungan Ulang Di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi tahun 2007. *Makara Kesehatan*. Vol :12. No.1. Juni 2008 : 42-46.
- Priyono IA. 2011. *Penyediaan Berkas Rekam Medis Rawat Jalan Pasien Lama ke Klinik Penyakit Dalam Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Rumah Sakit Jogja*. [Tugas Akhir]. Yogyakarta : UGM.
- Puspita RN. 2012. Perbedaan Kepuasan Pelanggan Indomaret dan Alfamart. *Journal of Social Industrial Psychology*. Vol: 1. Maret 2012 : 61-67.
- Qian H., The Study on the Effect of Waiting Time for Medical Treatment and Medical Convenience on Patient Perceived Value Based on an Empirical Research in China. *International Conference on Global Economy, Commerce and Service Science*. Atlantis Press. Huangzhou, 2014. p: 221-224.
- Ramayana S. 2008. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. M. ZeinnPainan Tahun 2008. [Tugas Akhir]. Padang : STIKes Mercubaktijaya.
- Ramdhani A P. 2009. *Gambaran Proses Penanganan Keluhan Pasien Terhadap Pelayanan Staff Front Office Yang Kurang Ramah*. [Skripsi]. Jakarta : Universitas Indonesia.
- Sabarguna BS. 2004. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Yogyakarta : Konsorsium.
- Saryono. 2011. *Metodelogi Penelitian Kesehatan Penentuan Praktis bagi Pemula*. Yogyakarta : Mitra Cendikia Press.

- Shofari B. 2004. *Pengantar Sistem Rekam Medis*. Semarang
- Simanjuntak E. 2010. Analisis Faktor Resiko Penularan HIV/AIDS Di Kota Medan. *Jurnal Pembangunan Manusia*. Vol. 4. No. 12
- Siswanto. 2005. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: BumiAksara.
- Supranto J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2010. *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sulistiyowati IR. 2011. *Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Langsung dengan Pasien Rawat Jalan Perjanjian di Rumah Sakit Mata dr.Yap*. [TugasAkhir]. Yogyakarta : UGM.
- Suryawati. 2008. *Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis dan Penerapannya Pada Penelitian)*. [Thesis]. Semarang : UNDIP.
- Tantias ES. 2014. *Sistem Antrian Pembuatan SIM Di Polrestabes Bandung*. [Skripsi]. Bandung : UPI
- Trisnantoro L. 2005. *Aspek Strategis Manajemen Rumah Sakit Antara Misi Sosial dan Tekanan Pasar*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Trimurthy I. 2008. *Analisis Hubungan tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang*. [Thesis]. Semarang: UNDIP
- Wahono B. 2011. *Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Kalimantan Barat*. [Thesis]. Yogyakarta : UGM
- Wahyuningsih N. 2009. *Analisis Lost Patient di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Pertamina Jaya Tahun 2008*. [Thesis]. Jakarta, Universitas Indonesia.
- Yunevy E. 2013. Analisis Kepuasan Berdasarkan Persepsi Pasien di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. Vol.1 No.1. Januari-Maret 2013 : 9-20.